



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes
del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Yraitá Alcántara, Danny Alexandra

ASESORES

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

Mg. Ramírez Salinas, Luis Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapon Alva
Presidente

Mg. Luz Alicia, Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Nancy, Aguilar Aragón
Vocal

Dedicatoria

Quiero dedicar mi tesis a Dios. Porque está conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Así mismo a mi Madre Rosa Alcántara Vallejo, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación, dándome la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como eres, porque tú presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.

A mis docentes y amigos; que en el andar por la vida nos hemos ido encontrando; porque cada uno de ustedes ha motivado mis sueños y esperanzas en consolidar un mundo más humano y con justicia. Gracia a todos los que han recorrido conmigo este camino; porque me han enseñado a ser más humana. Y por ser parte de esta mi tesis, gracias a todos.

Agradecimiento

Hago extensivo mi más profundo agradecimiento, a todas las personas que en forma desinteresada colaboraron en el desarrollo del presente trabajo, de manera especial:

Al Restaurant Paradise Resto Bar, así mismo, al Restaurant Lucho del Mar y al Restaurante Caribe, por sus valiosos aportes en este trabajo.

Al ex personal de dichos restaurantes, quienes con sus aportes y apoyo contribuyeron a la recolección de datos y a la realización de este trabajo, en particular:

Al Sr. Miguel Piminchumo, al Sr. Leoncio Rojas Gallardo y al Sr. Francisco Reyes López.

Declaratoria de autenticidad


Yo, Yraita Alcántara, Danny Alexandra con DNI N° 47978093, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2016



Danny Alexandra, Yraita Alcántara

DNI N° 47978093

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, Factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

Índice

Página Del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria De Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4. Formulación del problema	10
1.5. Justificación del estudio	10
1.6. Hipótesis.....	11
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo general.	12
1.7.2. Objetivos específicos.....	12
II. Método.....	15
2.1. Tipo de investigación	15
2.2. Diseño de investigación	15
2.3. Variables y Operacionalización.....	16
2.4. Población y muestra	17
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados	20
3.1. Generalidades del distrito de Huanchaco	20
3.2. La política salarial como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes.....	21
3.3. Las condiciones de trabajo como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes	22
3.4. La socialización con el jefe como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes	22
3.5. Principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016.....	23
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	34
VII. Referencias Bibliográficas	36
ANEXOS	38

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo identificar los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016. Estudio descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal, se utilizó la técnica de entrevista con su instrumento guía de entrevista. La población del estudio estuvo conformada por 15 trabajadores que actualmente ya no laboran en los diferentes restaurantes del distrito de Huanchaco. Los datos recogidos fueron procesados de forma descriptiva, concluyendo: que los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco son: Política salarial con un 83%, siendo el primer factor decisivo para la rotación, condiciones de trabajo con un 42 % siendo el tercer factor decisivo para la rotación y la socialización con el jefe con un 58% decisivo para la rotación del personal de los restaurantes de Huanchaco.

Palabras clave: rotación, política, condiciones, socialización.

Abstract

This research aimed to identify the main factors involved in staff turnover in restaurants district of Huanchaco period 2015 - 2016. A descriptive, non-experimental and cross-sectional design, the interview technique was used with the instrument. The study population consisted of 15 workers currently no longer work for the various restaurants in the district of Huanchaco. The collected data were processed descriptively Concluding: the main factors involved in staff turnover in restaurants district of Huanchaco are: Wage policy with 83 %, the first decisive factor rotation, working conditions with 42% being the decisive third rotation and socializing with the boss with a decisive 58% for staff turnover factor Huanchaco restaurants.

Keywords: rotation, politics, conditions, socialization.

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la entrevista efectuada a los señores Miguel Piminchumo con el cargo de administrador y representante del Restaurant Paradise Resto Bar, así mismo, al señor Leoncio Rojas Gallardo con el cargo de gerente general del Restaurant Lucho del Mar y al señor Francisco Reyes López con el cargo de administrador y representante del Restaurante Caribe, indicaron que estas empresas vienen afrontando los siguientes problemas:

Los clientes no se atreven a degustar los nuevos tipos de comidas y sazones que se ofrecen en las cartas, por falta de información, de continuar así, no habría demanda de los nuevos platos ofrecidos por los restaurantes.

El precio de los platillos que ofrecen en sus restaurantes es mayor que sus competidores, son manejados con precios altos teniendo pocas ofertas para ofrecer al cliente.

Mayor participación de mercado de los competidores directos, por ser empresas nuevas en el rubro de restaurantes huanchaqueros, por ello los restaurantes deben fidelizar a sus clientes.

Rotación de personal que labora en los restaurantes, este problema es muy perjudicial ya que afecta los costos de cada restaurante, por tener que estar pagando su mensualidad al personal y dándole un incentivo al retirarse.

Concluyendo que la rotación del personal es un problema que se ve en los tres restaurantes, es por ello que se estudiará y se llevará a cabo la investigación sobre rotación del personal de los restaurantes del distrito de Huanchaco, en el periodo 2015 – 2016.

1.2. Trabajos previos

(Flores, Abreu & Badii, 2008), efectuaron una investigación en un grupo de empresas de México con el objetivo de determinar los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas, así mismo se estableció la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral demostrando la secuela que posee la baja recompensa en el giro de los empleados así mismo se verificó cómo perjudica la selección incorrecta y la motivación en el giro de empleados.

Con fines secundarios se pudo observar la aplicación que tuvieron las bajas biológicas, las bajas sociales y las bajas por motivos personales con el giro de empleados (p.65).

(Chaparro et al, 2015), efectuaron una investigación en dos clínicas privadas de Colombia al personal de odontología con el objetivo de establecer los factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. Quienes utilizaron una metodología de una enseñanza cualitativa, y su pueblo simulado fueron los individuos auxiliares de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, aplicaron cuatro entrevistas semi-estructuradas en profunda forma individual y presencial.

Cuyo resultado arrojó que lograron identificar cuatro clases de estudio: condiciones laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos, las cuales aseguran las fuentes primordiales del giro de los individuos auxiliares de odontología y llegando a la conclusión que las condiciones laborales es el agente primordial promotor del giro de individuos auxiliares. Otros agente primordial es la ausencia de incentivos, el mal vínculo entre auxiliares y sus jefes inmediatos y el dilema de concordancia entre lo laboral y las exigencias del entorno consanguíneo (p.19).

(Buentello, Valenzuela & Benavides, 2014), efectuaron una investigación en la empresa Sabritas de México lo realizaron con el objetivo de Análisis de la Rotación de Personal. Caso: Sabritas, sucursal Piedras Negras de la Universidad Autónoma. Ya que los individuos son el capital intelectual de la organización porque al retirarse un individuo de su centro de labor en algún puesto complica económicamente a la organización, en la que se le asigne recursos económicos al individuo desde su contrato, enseñanza, educación hasta el momento que el individuo deje de trabajar por el motivo que fuera y daña rectamente en los beneficios de la empresa, también en el repartición de beneficios de los individuos que siguen gestionando.

Con esta investigación el producto que se arrojó sirvió para aclarar los motivos y dar a saber el largo dominio de la organización y las conclusiones y recomendaciones que resultaron para ser aplicadas lo más pronto posible y con esto esquivar que los individuos abandonen sus labores (p.1697).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de rotación de personal.

Cambio continuo de la mano de obra de una organización, de acuerdo a los ingresos y retiros que se den en un tiempo determinado. Con relación al índice de rotación, si es bajo se considera que existe envejecimiento de mano de obra y si el índice es alto se considera que la organización está en peligro y debe tomar medidas al respecto (Paredes, 2011, p.305).

Cambio de personal de una empresa y su ambiente lo que significa volumen de ingresantes a la empresa o el volumen de abandono de ella. Se puede decir que la rotación de personal tiene un vínculo porcentual entre los ingresantes y los que abandonan el trabajo y el promedio del personal que se mantiene en la empresa en un tiempo determinado (Chiavenato, 2000, p.112).

Cantidad de subordinados que se retiran y retornan, vinculado en la totalidad de la organización, sección, nivel jerárquico, sector o lugar (Chávez, 2010, p.36).

Fuga de talentos, por costos que genera, por la imagen de la empresa y es como si fuera un síntoma de otros problemas (Sarries & Casares, 2008, p.232).

Rotura laboral que realiza un colaborador y abandona el trabajo y ya no pertenece a la empresa. La tasación de rotación es la longitud del índice a la que los trabajadores se retiran de la organización. Las organizaciones bien organizadas realizan una persecución a su tasación de rotación e identificar y gestionar sus causas. El objetivo es minimizar la rotación y los costos que supone reemplazar a los empleados. Los costos de sustitución, en particular para los puestos muy cualificados, pueden ser sorprendentemente altos. (Gómez, Balkin & Cardy, 2008, pp. 226-227).

Existen varios tipos de rotación de personal como la Transferencia que es una mudanza permanente a otro lugar, con mayor mensualidad y mayor orden; el ascenso que sería la mudanza de lugar de un colaborador, lo que quiere decir que estaría mejor pagado y con un cargo de interés; las promociones que se comprende por un alza de clase, ósea, un ascenso monetario pero perteneciendo a su mismo lugar y el descenso es cuando se moviliza de un lugar con interés y mejor pagado a otro que debe de tener una particularidad buena (Chávez,2010,p.103).

Así mismo es necesario destacar, que la rotación externa hace referencia a los ingresos y egresos de colaboradores de la empresa y es en este tipo de rotación que nos enfocaremos para la investigación. Mencionamos algunos casos que son: el fallecimiento del colaborador, compensación, insuficiencia, se mencionará algunas otras como: rotación por baja inevitable porque se portó mal el colaborador y cometió un hecho ilegal, puede ser un fraude, robo, etc.; la rotación por motivos personales, cuando el colaborador decide ya no laborar puede ser por gestación, o por

cambio de casa, por el salario o por alguna cuestión personal; la rotación por baja de situaciones laborales, cuando el colaborador no tiene las características y disposición que se necesita en el establecimiento (Chávez ,2010,p.104).

1.3.2. Causas de la rotación de personal.

Existen motivos de giro forzoso y motivos de giro voluntario. Dentro de la primera encontramos: por jubilación, así mismo las organizaciones constantemente tienen ciertos objetivos que en muchas circunstancias imponen a los colaboradores a retirarse de la organización muchas veces cuando cumplen algún tiempo laboral. Que el empleado, cuando es jubilado forzosamente en una edad avanzada, aun cuando se le pague el mismo salario, fácilmente recibe un golpe que lo lesiona psíquica y moralmente. Por retiros de los mismos colaboradores. Esta es muchas veces la razón que se puede inspeccionar. Búsqueda de mejores sueldos. Tratamiento impropio por parte de un superior. Tipo de ocupación no agradable para el colaborador (Arias & Hereda, 2004, p.5).

Circunstancias de ocupación contraproducente, entre ellos: la distancia de su casa. Por despido; cuando se encuentra un motivo que demuestre la anulación del compromiso de un colaborador, y que la organización decida la importancia del caso, aunque tenga que sustituirlo. Por inadecuada opción; cuando la opción del colaborador se ha realizado deficientemente, se verán por su labor acciones de descontento para él y para la organización, por ende se realizará una rotación. El giro laboral no es una razón, sino una sensación de algunos hechos ocasionados en el intimo o en el palpable de la empresa (Arias & Hereda, 2004, p.6).

La rotación de personal también se da real o potencial, y define que la rotación real es el retiro cumplido por lo que evitaran dar órdenes porque el colaborador se retiró, mientras que la rotación potencial está vinculado con la aspiración que tiene el colaborador de retirarse, pero

aún no se ha realizado porque no encuentra uno mejor que cumpla con sus expectativas requeridas (Chiavenato, 1990, p.17).

1.3.3. Índice de rotación de personal.

La cuenta del registro de rotación de colaboradores está regulado por la capacidad de entrantes y salientes de colaboradores en memoria con los procesos libres en cierto lugar de la empresa, en un tiempo determinado y en términos porcentuales (Millán, 2006, p.20).

Tenemos por ejemplo la siguiente ecuación que nos permite evaluar el giro de colaboradores:

Registro de giro de colaboradores = $R \times 100 / EM$

R= Abandono de colaboradores en un determinado tiempo.

EM= Efectivo medio del espacio al interior de un tiempo respetado.

Es decir, si ocurriera 25 abandonos en un determinado tiempo y la totalidad de colaboradores a mediados de este tiempo es de 350, entonces la tasación de transformación de los colaboradores es (Millán, 2006, p.20).

$$\frac{25 \times 100}{350} = 7.1\%$$

De tener un giro de colaboradores que sea similar a cero, esto aclararía una situación de completa paralización de la empresa.

Indica que si el índice es muy elevado, entonces demostraría una fase de circulación y desorden de la empresa de no poder determinar de forma adecuada su demanda. Un giro adecuado es el que acceda a la organización conservar colaboradores de excelentes cualidades, remplazando a aquellos que presenten deficiencias en su desempeño y que sean difíciles mejorar en un proyecto de objetivos y a la vez ahorrador. No existe una cantidad que determine el giro óptimo de

abandono, solo una postura en concreto para organización en relación a su problemática y condición extremada de la plaza (Millán, 2006, p.20).

1.3.4. Tipos de rotación de personal.

Baja inevitable. Con aquello hace mención a los retiros por pensión. Baja necesaria. En este caso, se considera que es necesario separar al trabajador de la organización por tomarse atribuciones un acto ilegal; por ejemplo robo, fraude, etc. Baja por cuestiones personales. Aquí el trabajador es quien decide dejar de laborar y/o renunciar, puede ser por cambio de vivienda, estado de gestación, remuneración u otro argumento de índole íntimo. Baja por cuestiones laborales. Generalmente se da en el momento que el colaborador incumple sus funciones asignadas correctamente, las cuales son necesarias en el puesto asignado (Herrera, 2008, p.22).

De igual forma se habla de una gran cantidad de causas de rotación, pero hablaremos de algunas de ellas como: por defunción, invalidez constante, por malestar, por desequilibrio innato, es decir colaboradores no estables en la organización, por ende siempre están cambiando de trabajo. Así mismo, el abandono potencial, que se da cuando, el colaborador ansia abandonar la organización; sin embargo, no puede hacerlo por no encontrar algún trabajo que pueda cubrir sus necesidades (Herrera, 2008, p.23).

1.3.5. Ventajas y desventajas de la rotación de personal.

El abandono de colaboradores tiene una diversidad de ventajas, además mantiene una posibilidad que existan desventajas, porque en toda rotación de personal se necesita hacer ajustes en la organización. Así mismo menciona que las ventajas constan de; Accede a cada colaborador que trabaja en la organización, muestre sus habilidades latentes, y capacidad que anteriormente no lo ponía en marcha. Permite que haya interacción continua y con nuevos miembros en los equipos de trabajo de manera periódica. Permite que los colaboradores nuevos, aporten nuevas

cosas al equipo, con sus ideas, talentos, habilidades, etc. Permite que los colaboradores más antiguos de la empresa puedan transmitir aquello que conocen, ya sea algo teórico o práctico a los nuevos integrantes del equipo (Mosqueda, 2013, p.13).

Mientras tanto las desventajas originan; Desmotivación en los colaboradores que se quedan en la empresa, puesto que ven salir a compañeros que consideran amigos. Existen colaboradores que no se sienten listos para desempeñar un nuevo puesto. Existen colaboradores que no comparten la idea que otros sean promovidos. Falta de flexibilidad, es decir que les cuesta adaptarse a los nuevos integrantes que llegan al equipo de trabajo. Existen colaboradores que les resulta difícil adaptarse a las órdenes de nuevos líderes en la organización. Hay colaboradores que tienen dificultad para adaptarse a un puesto que requiere de liderazgo, ya que antes no habían desarrollado esa habilidad (Mosqueda, 2013, p.14).

1.3.6. Principales factores de la rotación de personal.

Política salarial. Este problema surge cuando el colaborador percibe que sus ingresos son insuficientes y lo considera un factor suficiente para abandonar la empresa. Esto precisamente se menciona en el posterior párrafo, considerado del libreto de Administración de Personal y Recursos Humanos. Una pieza fundamental para sustentar y promover el vigor de la ocupación es la indemnización apropiada (Wherter & Davis, 2000, p. 590).

Los colaboradores deben percibir un sueldo base justo, así como reconocer sus horas extras. En algunas situaciones, los atractivos deben ejecutar un papel fundamental. La contrapartida escasa puede ocasionar un alto valor de giro de trabajadores. Por el contrario, si la contrapartida es sumamente alta, puede olvidar su amplitud de desafiar en la plaza (Wherter & Davis, 2000, p. 591).

Condiciones de trabajo que está estrechamente vinculada con la seguridad y salud dentro del trabajo. Así mismo los beneficios sociales

forman parte de estas condiciones ya que es muy importante que cada trabajador cuente con todos sus beneficios por ley (Wherter & Davis, 2000, p. 592).

La socialización con el jefe que es la forma como el empleado puede ser tratado por el jefe; muchos de ellos aplican la violencia siendo una forma que responde a estímulos diversos: religiosos, culturales, condiciones físicas, de género, de etnia y raza; y también de imposición de jerarquías, entre otras. Estas formas de violencia se dan de manera física y/o emocional; acompañado de la relación con el jefe y también se puede dar entre colegas (Wherter & Davis, 2000, p. 592).

Cuando se habla de una mala relación con los jefes no nos referimos a un solo hecho, sino a varios eventos y sucesos que conllevan a la discriminación tanto en lo laboral como en lo emocional de una persona. A veces se da porque se tiene temor que el otro colaborador nos supere, por ello a veces ni siquiera notamos que estamos relacionándonos mal pero, siempre sabemos cuándo somos víctimas de una socialización errada, porque las señales son muy evidentes (Wherter & Davis, 2000, p. 593).

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016?

1.5. Justificación del estudio

Se considera la siguiente justificación de acuerdo a los criterios de (Hernández, Fernández & Bautista, 2010, pp.40-41).

De conveniencia. El desarrollo de la presente investigación permite conocer los primordiales factores que participan en la rotación del personal de las organizaciones, dada la importancia del factor humano se debe estudiar el

comportamiento del mismo a profundidad, siendo este un fenómeno creciente que se da en las organizaciones, el cual genera costo y tiempo.

Relevancia social. Esta investigación es de gran importancia ya que sirve como referencia para el campo de recursos humanos de cualquier organización, así como también a personas que deseen investigar este tema en otra entidad pública o privada, pero principalmente será de interés para la empresa estudiada, la cual podrá tener acceso a los resultados obtenidos en la investigación.

Implicaciones prácticas. Evidenciando el agente interviniente en el giro laboral de los restaurantes pueden elaborar una propuesta en donde disminuya la rotación de personal.

Valor teórico. El presente trabajo se basa en teorías y conceptos de rotación del personal que han sido aceptados en el mundo empresarial, lo que ha consentido a numerosas empresas a continuar sobrevivientes en la plaza, en un ambiente cambiante de hoy en día.

Utilidad metodológica. Con esta investigación puedo apoyar a establecer una actual herramienta en una nueva recolección y análisis de dicho tema en interés.

1.6. Hipótesis

Los principales factores que han intervenido en la rotación de personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016 son: La política salarial, condiciones laborales y la socialización con el jefe.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Identificar los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016.

1.7.2. Objetivos específicos.

Identificar si la política salarial es un factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes.

Identificar si las condiciones laborales es un factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes.

Identificar si la socialización con el jefe es un factor que ha intervenido en la rotación de personal de los restaurantes.

MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo de investigación

Descriptiva. Esta investigación se delimitó a describir la realidad tal como se presenta, sin hacer manipulación alguna de la variable “Rotación de Personal”, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los restaurantes.

2.2. Diseño de investigación

Es de tipo no experimental ya que no se manipulo la variable de estudio, además es de corte transversal.

2.3. Variables y Operacionalización

Tabla 2.1.
Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Rotación de Personal	"Se define como el cambio de personal de una empresa y su ambiente lo que significa volumen de ingresantes a la empresa o el volumen de abandono de ella". (Chiavenato, 2000, p.112).	Se define operacionalmente a través de una guía de entrevista obtenida por elaboración propia donde se determino los factores que han intervenido en la rotación de personal.	Salario base		Nominal
			Política salarial		
				Horas extras.	
			Condiciones laborales	Seguridad y salud beneficios sociales	
			Socialización con el jefe	Relación con el jefe	

Nota: teoría basada de Chiavenato (2000) y Wherter y Davis (2000).

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

En la presente investigación la población está conformada por 15 trabajadores que actualmente ya no laboran en los diferentes restaurantes del distrito de Huanchaco que corresponden a los Restaurantes Paradise Resto Bar, Restaurante Lucho del Mar y Restaurante Caribe, sin embargo, solo estoy considerando a 12 personas que son las que están dispuestas a darme la información.

2.4.2. Muestra

En relación a la muestra, es la misma que la población, todos los ex trabajadores de los diversos restaurantes del distrito de Huanchaco.

Unidad de análisis. Cada ex trabajador de los restaurantes de Huanchaco.

2.4.3. Criterios de inclusión. Los trabajadores que se han retirado de los restaurantes de Huanchaco en el periodo 2015 – 2016.

La cantidad de ex trabajadores de dichos restaurantes a trabajar son de 5, 4 y 3 consecutivamente, teniendo en cuenta que son ex trabajadores desde el mes de octubre 2015 hasta febrero 2016. Que su retiro está registrado mes a mes cronológicamente.

Estoy considerando los 3 restaurantes por conveniencia del investigador y tener acceso a la información solo de los 3 restaurantes.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 2.2.

Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Informantes
Entrevista	Guía de entrevista	Ex trabajadores

Confiabilidad

Para verificar dicha confiabilidad del instrumento de recolección de notas de la presente información. No aplica.

Validación

Se realizó a juicio de expertos, validando el instrumento:

Mg. Luis Enrique, Ramírez Salinas.

2.6. Métodos de análisis de datos

Con respecto al método de análisis de datos se utilizó una guía de entrevista, donde se recolecto información descriptiva, posteriormente se hizo la transcripción de las entrevistas utilizando tablas y una figura para la interpretación de los resultados, a fin de identificar los factores que han intervenido en la rotación del personal de los restaurantes, resumiendo y presentando la indagación incluida en un grupo de circunstancias.

2.7. Aspectos éticos

Con esta indagación podremos considerar la posterior apariencia moral: la consideración por la posesión teórica, la seguridad a la identificación de los implicados del presente estudio, la honestidad en la exposición del contenido y en la adquisición de indagación realizada.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Generalidades del distrito de Huanchaco

El Distrito de Huanchaco es el uno de los once distritos de la Provincia de Trujillo, ubicada en el departamento de La Libertad, bajo la administración del Gobierno regional de La Libertad, en el Perú. Desde el punto de vista jerárquico de la Iglesia Católica forma parte de la Arquidiócesis de Trujillo.

La población del distrito de Huanchaco para el año 2007 era de 44 806 habitantes.

Población actual. Tiene una población estimada en el distrito de Huanchaco de 53 731 habitantes según datos estadísticos del Sitio Web Oficial de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, organismo que tiene los datos más actualizados de población de la región debido a que sus metas de atención está determinado por el número de habitantes por cada área geográfica de la región.

Huanchaco es uno de los distritos turísticos de Trujillo, cuenta con varios atractivos turísticos, empezando con la ciudadela de Chan Chan, la loma denominada "Cerro Campana", playas como Huanchaco Balneario, Playa Azul, La ribera, La poza, El silencio, etc. En su malecón se encuentran múltiples restaurantes, hoteles, albergues y residencias particulares con vista al mar. Huanchaco recibe anualmente turistas de todas las partes del mundo sobre todo en verano, los caballitos de totora, entre otros atractivos es lo más apreciado por los veraneantes.

El distrito de Huanchaco se encuentra unido de la ciudad de Trujillo mediante la Avenida Mansiche, la cual comunica desde el centro histórico de Trujillo hasta el óvalo de la Vía de Evitamiento. Luego se continúa por el desvío hacia la izquierda para llegar hasta este distrito.

La Cultura mochica es primigenia en su cercanía al mar. La historia oral es muy amplia en lo que se refiere a platos típicos. En el caso del cebiche se menciona que su preparación se hacía con limones de Simbal, pueblo yunga cercano, con ají limo del Valle de Moche y con el yuyo o cochayuyo extraído del mar. Huanchaco es el lugar de origen del cebiche, como caleta mochica más importante desde los años

200 a. C. hasta 1000 d. C. según estudios de etnotecnología alimentaria, de Andrés Tinoco Rondan, académico-investigador de la Universidad Ricardo Palma

Urbanizaciones, barrios y sectores

- Los Tumbos
- Las Lomas
- María del Socorro
- El Tablazo
- El Boquerón
- El Elio
- Huanchaquito
- El Milagro
- El Cruce
- Bello Horizonte
- Aeropuerto
- Ramón Castilla
- El Trópico
- Caserío Valdivia
- Cerro La Virgen
- Villa del Mar
- Víctor Raúl Haya de la Torre

Ubicación: en la costa norte del Perú, a 11 Km. al norte de la ciudad de Trujillo.

Clima: cálido-seco (tropical) y Población: 53 731 habitantes.

3.2. Política salarial como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes

Tabla 3.1.

Política salarial

Factor política salarial.	fi	hi %
Decisivo	10	83%
Poco decisivo	-	-
Nada decisivo	2	17%
Total	12	100%

Nota: Para el 83% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor de política salarial ha sido decisivo para su retiro. Mientras que el 17% manifiesta que ha sido un factor nada decisivo para su retiro.

3.3. Condiciones de trabajo como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes

Tabla 3.2.

Condiciones de trabajo

Factor condiciones de trabajo.	fi	hi %
Decisivo	5	42%
Poco decisivo	-	-
Nada decisivo	7	58%
Total	12	100%

Nota: Para el 58% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor condiciones de trabajo ha sido nada decisivo para su retiro. Mientras que el 42% manifiesta que ha sido un factor decisivo para su retiro.

3.4. Socialización con el jefe como factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes

Tabla 3.3.

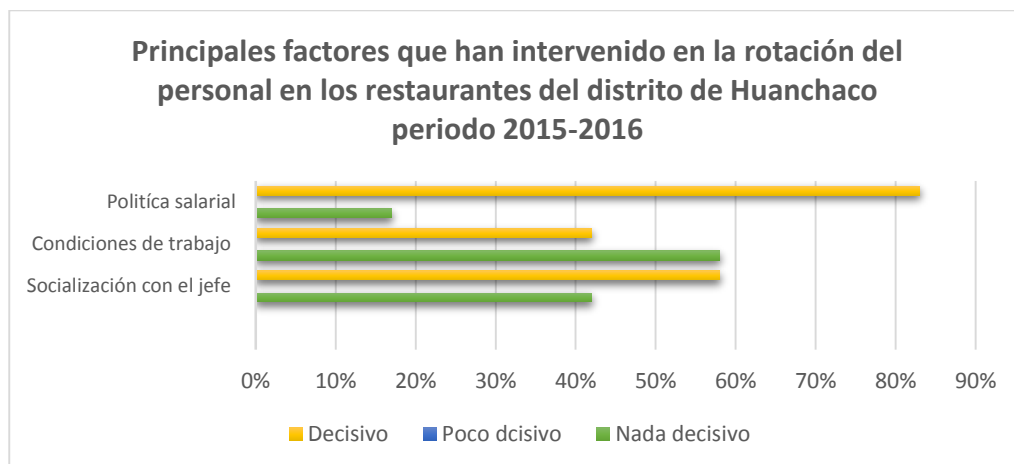
Socialización con el jefe

Factor socialización con el jefe	fi	hi %
Decisivo	7	58%
Poco decisivo	-	-
Nada decisivo	5	42%
Total	12	100%

Nota: Para el 58% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor socialización con el jefe ha sido un factor decisivo para su retiro. Mientras que el 42% manifiesta que ha sido un factor nada decisivo para su retiro.

3.5. Principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016

Figura 3.1. Principales factores



Nota. Los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco son: Política salarial con un 83%, socialización con el jefe con un 58% y las condiciones de trabajo con un 42%, siendo los factores más importantes o decisivos para la rotación del personal de estos restaurantes.

Indicadores e investigados	Política salarial	Condiciones laborales	Socialización con el jefe
Vicente Carranza, Diego Alonzo.	"...Salario muy bajo ya que tenía gatos mayoritarios por ser padre de familia y no me alcanzaba..."	"...No el local no contaba con un personal de seguridad, ni para los clientes ni para nosotros tampoco, no existían cámaras de seguridad que sirvan de evidencias en algún robo que hubiera podido haber..."	"...Era muy mala ya que el jefe era muy autoritario y no permitía que los trabajadores intervengan en nada..."
López Quiroz, Víctor Herman.	"...Salario muy bajo ya que tenía gastos familiares que atender y no me alcanzaba..."	"...El local contaba con cámaras de seguridad pero no funcionaban en un robo o asalto que hubiera podido haber, no existía seguridad contra incendios lo cual era alarmante..."	"...Era muy mala porque no existía fluidez de palabra, ni tampoco congeniábamos en algunas ideas en bien del restaurante..."
Montoya Aguilar, Bertta Damaris.	"...Salario bajo tenía gastos personales y no me alcanzaba para solventarme..."	"...El local contaba con cámaras pero, no funcionaban a veces faltaba dinero y el dueño me decía que yo era quien lo cogía y siempre había peleas por ese tema del dinero..."	"...Era mala a raíz de que se perdía dinero de caja y me echaba la culpa a mí, las cosas no andaban bien y siempre había percance..."
Salazar Olortiga, Elmer Alexis.	"...Salario bajo tenía gastos familiares y no cubrían mis expectativas como trabajador..."	"...No existía presencia de cámaras de seguridad y en los implementos de cocina faltaban muchas cosas y algunos no estaban en las condiciones de uso..."	"...No era muy buena siempre que le decía que renueve los implementos de la cocina se molestaba y me decía que trabaje con las cosas que hay..."
Phang Romero, Héctor Arcadio.	"...Salario bajo no cubrían mis gastos personales y no existía aumento alguno..."	"...Faltaba renovar los implementos de limpieza, la seguridad en el local de algunas instalaciones..."	"...No era muy buena siempre que le decía que renueve los implementos de limpieza se molestaba y solo me decía ya lo vamos a cambiar y nunca llegaba ese día de cambiarlos..."
Palacios Núñez, Walter Enrique.	"...Salario bajo no me pagaban bien pedía aumento y me negaban..."	"...En el local no había presencia de cámaras ni extintor la seguridad no era muy buena en relación al cuidado de los clientes..."	"...Teníamos una relación amena en ocasiones por la cantidad de clientes que existía y nos alborotábamos pero después algo tranquilo..."
Bustamante Fustamante, Segundo Abel.	"...Lo considero bajo porque era una cantidad que no me alcanzaba para mis gastos que tenía que hacer..."	"...En el local no había presencia de cámaras ni extintor la señalización no era visible el cual algunos clientes se quejaban..."	"...Teníamos una relación mala era una persona colérica y siempre nos andaba gritando por todo, por lo más mínimo..."
Alfaro Alvarado, Héctor Benjamín.	"...Lo considero bajo porque era una cantidad que no me alcanzaba para mis gastos familiares..."	"...En el local no había presencia de cámaras la señalización no era pronunciada y los materiales básicos no estaban a la mano..."	"...Si era una relación que se podía sobrellevar al menos en asuntos laborales si se llevaban las cosas tranquilas..."
Florián Obando, Angelina Janet.	"...Lo considero bajo porque soy madre soltera y tenía gastos que hacer y lo que me pagaban no me alcanzaba..."	"...En cuanto a condiciones de seguridad no mucho porque no había una persona al cuidado de nosotros como trabajadores y con los clientes..."	"...Considero que era una relación mala porque no existía ningún tipo de preocupación por la cosas que faltaban en su mismo negocio..."
Cabanillas Oliva, Kelly Jocy.	"...Era una cantidad muy baja para todo lo que tenía que hacer, sentía que me estaban estafando..."	"...No funcionaban las cámaras de seguridad del local solo estaban de adorno tampoco había extintor y era una peligro..."	"...Era mala la relación con el jefe era muy firme en sus decisiones y quería que nadie de los trabajadores se meta en nada..."

Zavaleta Aranguri, Diego Manuel.	<i>“...El salario que me pagaban era bajo siempre pedía aumento pero no me lo daban...”</i>	<i>“... No teníamos uniformidad para el local no había una persona de seguridad en el local y no me sentía seguro ahí...”</i>	<i>“...Teníamos una relación llevadera no sé si fue por el trabajo u otra cosa pero si considero que llevaba una relación maso menos bien...”</i>
Vergara Asmad, Carlos Alberto.	<i>“...Considero que era una cantidad muy baja el cual no cubría con mis expectativas como persona...”</i>	<i>“...Siempre en la cocina faltaba algunos utensilios como los cuchillos, el hornado no estaba en buenas condiciones, no había seguridad...”</i>	<i>“...Teníamos una relación mala siempre andábamos peleando por cosas materiales de la cocina, cuando le decía algo siempre salíamos peleando...”</i>

3.6. Contrastación de hipótesis

Para la presente investigación, la hipótesis establecida es: Los principales factores que han intervenido en la rotación de personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016 son: La política salarial, condiciones laborales y la socialización con el jefe, aceptándose la hipótesis. Como se puede observar el factor de política salarial con un 83%, decisivo para su retiro, socialización con el jefe con un 58%, decisivo para su retiro y condiciones laborales con un 42%, decisivo para su retiro.

Justificando con la teoría del autor Wherter y Davis (2000, pp.590-592). Que indica que el factor de política salarial es considerado suficiente y una pieza fundamental para abandonar la empresa. Con respecto a condiciones laborales es muy importante que cada trabajador cuente con sus beneficios por ley además de las condiciones en general que la empresa le pueda brindar y por último socialización con el jefe hace referencia a la forma como el trabajador puede ser tratado por el jefe en diversos sucesos que se puedan presentar.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

Al realizar la investigación se encontró que la política salarial es un factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes. Se identificó que el 83% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor de política salarial ha sido decisivo para su retiro. Mientras que el 17% manifiesta que ha sido un factor nada decisivo para su retiro.

Sin embargo Flores, Abreu y Badii (2008), Solamente llego a identificar que la baja remuneración es la principal causa de la rotación del personal en las empresas mexicanas, “muy aparte de esta causa se identificó la selección incorrecta y la baja motivación. Realizando como tema factores que originan a rotación de personal en las empresas mexicanas. Y llegando a determinar los factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. Así mismo identificó la relación entre rotación de personal e insatisfacción laboral explicando el efecto que tiene la baja remuneración en la rotación del personal y analizó como afecta la selección incorrecta y la motivación en la rotación de personal. En adición estudió la importancia que tienen las bajas biológicas, las bajas sociales y las bajas por motivos personales en la rotación de personal. El estudio fue cualitativo y utilizó un cuestionario tipo Likert que consistió en 10 ítems que fueron medidos con escala. Alto nivel de rotación: 4 puntos, medio nivel de rotación: 3 puntos, bajo nivel de rotación: 2 puntos y no tiene efecto: 1 punto” (p.65).

De manera similar Buentello, Valenzuela Y Benavides (2014), “con el tema de análisis de la rotación de personal. Caso: Sabritas, sucursal piedras negras. Llega a determinar que la consecuencia para que exista una excesiva rotación de personal es el bajo salario, incluyendo la falta de capacitación y la mala relación entre el jefe y sus subordinados. Y su estudio fue cualitativo y utilizo una encuesta lo cual fue un instrumento que le ayudo a medir sus indicadores” (p.1697).

La presente investigación tiene similitud directa en la identificación del factor de política salarial que está directamente relacionada con la baja remuneración y el bajo salario de las investigaciones mencionadas anteriormente; mientras que el autor ahondó en un contexto más amplio tocando otros puntos de investigación.

Las condiciones laborales es un factor que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes. Se identificó que el 58% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor condiciones de trabajo ha sido nada decisivo para su retiro. Mientras que el 42% manifiesta que ha sido un factor decisivo para su retiro.

Sin embargo Chaparro et al. (2015), Solamente llegó a identificar que las condiciones laborales fueron el principal factor causante de la rotación del personal auxiliar de odontología, “muy aparte de esta causa se identificó los problemas de socialización con los jefes directos, la dificultad de concatenar el entorno familiar, las exigencias de horario laboral, carencia de incentivos económicos o morales que sirvan como motivadores para lograr mayor compromiso y permanencia en el lugar de trabajo. Realizando como tema factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología. La población estudiada fue el personal auxiliar de odontología de dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, Colombia. Así mismo llegó a identificar cuatro categorías de análisis: condiciones laborales, socialización en el lugar de trabajo, entorno familiar y falta de incentivos. El estudio fue cualitativo y realizó cuatro entrevistas semi estructuradas en profundidad de manera individual y presencial. Para el diseño del cuestionario se agruparon las preguntas en seis categorías: información personal, información laboral, ambiente y área de trabajo, rol y relaciones, motivaciones y reconocimientos y percepción. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas. Se analizó el contenido de cada una de ellas seleccionando las respuestas más relevantes por cada categoría” (p.19).

La presente investigación tiene similitud en la identificación del factor condiciones laborales que está directamente relacionada con el principal factor causante de la rotación de personal que son las condiciones laborales en la investigación relacionada anteriormente, mientras que el autor ahondó en un contexto más amplio tocando otros puntos de investigación.

La socialización con el jefe es un factor que ha intervenido en la rotación de personal de los restaurantes. Se identificó que el 58% de las personas entrevistadas manifiestan que el factor socialización con el jefe ha sido un factor decisivo para su retiro. Mientras que el 42% manifiesta que ha sido un factor nada decisivo para su retiro.

Sin embargo Buentello, Valenzuela Y Benavides (2014), Solamente llego a identificar que la relación entre el jefe y los subordinados fue una de las consecuencias secundarias para que exista una excesiva rotación del personal, muy aparte de esta consecuencia se identificó el bajo salario y la falta de capacitación. Realizando como tema análisis de la rotación de personal. “Caso: Sabritas, sucursal piedras negras. Y llegando a determinar las consecuencias que originan la excesiva rotación de personal. El cual realizó estudio cualitativo y utilizo una encuesta lo cual fue un instrumento que le ayudo a medir sus indicadores” (p.1697).

Del mismo modo Chaparro et al. (2015), “con el tema de factores que originan la rotación del personal auxiliar de odontología (dos clínicas privadas ubicadas en el norte y sur de Bogotá, Colombia. Llega a determinar que uno de los factores secundarios para que exista rotación de personal son las malas relaciones entre auxiliares y sus jefes inmediatos, incluyendo condiciones laborales, ausencia de incentivos, problemas de armonización entre el trabajo y las necesidades del contexto familiar. Su estudio fue cualitativo y realizó cuatro entrevistas semi estructuradas en profundidad de manera individual y presencial. Par el diseño del cuestionario se agruparon las preguntas en seis categorías: información personal, información laboral, ambiente y área d trabajo, rol y relaciones, motivaciones y reconocimientos y percepción. Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente

transcritas. Se analizó el contenido de cada uno de ellas seleccionando las respuestas más relevantes por cada categoría” (p.19).

La presente investigación tiene similitud directa en la identificación del factor socialización con el jefe que está directamente relacionada con la relación entre el jefe y los subordinados y las malas relaciones entre auxiliares y sus jefes inmediatos de las investigaciones mencionadas anteriormente; mientras que el autor ahondó en un contexto más amplio tocando otros puntos de investigación.

Finalmente los resultados al 100%, nos indica que si existe una relación con lo dicho anteriormente, lo cual permite aceptar nuestra hipótesis de investigación, esto muestra que hay suficiente evidencia para demostrar que la política salarial con un 83%, la socialización con el jefe con un 58% y las condiciones laborales con un 42% son los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015-2016.

Con un hallazgo adicional encontramos además a diferencia de lo que establece la teoría también aparece en tres casos el factor de una mejor propuesta de trabajo con un mejor salario, con mejores condiciones laborales y más.

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

- 5.1.** Los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015-2016 son: política salarial con un 83%, socialización con el jefe con un 58% y condiciones laborales con un 42%.
- 5.2.** El factor de política salarial es el primer factor importante con un 83% que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes del distrito de Huanchaco.
- 5.3.** El factor de condiciones de trabajo es el tercer factor importante con un 42% que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes del distrito de Huanchaco.
- 5.4.** El factor de socialización con el jefe es el segundo factor importante con un 58% que ha intervenido en la rotación del personal de los restaurantes del distrito de Huanchaco.
- 5.5.** Con un hallazgo adicional encontramos además a diferencia de lo que establece la teoría también aparece en tres casos el factor de una mejor propuesta de trabajo con un mejor salario, con mejores condiciones laborales y más.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Erradicar con estos factores dañinos de cada uno de los restaurantes se sugiere realizar un estudio donde constante para así poder saber las problemáticas que aquejen a la entidad y poder solucionarlas a tiempo antes de que puedan ocurrir deserciones de trabajadores pero no solo se tomen en cuenta a los trabajadores sino también a altos mandos para así tener un más amplio criterio de lo que se quiere y necesita.
- 6.2.** Mejorar la política salarial de cada empresa por lo que deben incluir un programa de incentivos en los cuales se le motive monetariamente y moralmente a cada trabajador de los restaurantes de Huanchaco; de esta manera se reducirá el porcentaje de rotación del personal.
- 6.3.** Establecer procesos de reclutamiento para mejora las condiciones laborales, selección e inducción de personal e implementar mejoras en los contratos laborales, en los que se especifique tiempo, horario, beneficios sociales, actividades específicas para cada cargo. Todo esto se debe de realizar para que el personal conozca bien las condiciones laborales antes de firmar un contrato.
- 6.4.** Establecer equipos de trabajo para fomentar el compañerismo y el trabajo en armonía. Como complemento se puede definir la estrategia de realizar reuniones mensuales entre el jefe inmediato y sus colegas, con el fin de identificar problemas y darles soluciones.

REFERENCIAS

VII. Referencias Bibliográficas

- Arias, F. y Heredia, V. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (5ta ed.). México: Trillas.
- Buentello, M, Valenzuela, S, Y Benavides, D. (2014). “*Análisis de la rotación de personal. Caso: Sabritas, sucursal piedras negras*” México. Choice: Current Reviews for Academic Libraries, 50(3), 530.
- Chiavenato, E. (1990). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos humanos*. (6ta ed.). Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chaparro Rintha, D.T, Guzmán Rodríguez, A.L, Naizaque Pérez, L.J, del Pilar Ortiz Figueroa, S, y Jiménez Barbosa, W.G. (2015). “*Factores que originan la rotación de personal auxiliar de odontología*”, (Spanish). Universitas Odontológica, 34(72), 75-82. Doi:10.11144/Javeriana.uo34-75.forp.
- Chávez, E. (2010). “*Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico la huerta Morelia*”, (Tesis de licenciatura). Universidad de Michoacana de San Nicolás. México.
- Flores, R, Abreu, J.L, y Bandii, M.H. (2008). “*Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*”, Revista Daena (International Journal Of Good Conscience), 3(1), 65- 99.

- Gómez, S, Balkin, D, y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. (5ta ed.). Madrid: Education, inc, publishing as Prentice Hall.
- Herrera, H. (2008). *“Elementos que inciden en la rotación de personal de una organización de autoservicio”*, (Tesis de licenciatura). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Bautista., P, (2010) *Metodología de la Investigación*, (6ta ed). Mexico: Me Graw Hill.
- Millán, G. (2006). *Rotación de personal. Trabajo de investigación*. Universidad autónoma metropolitana. México.
- Mosqueda, Catzin, A, y Jam, A. (2013). Zero Defections: *Quality Comes to Service*. Recuperado de http://es.slideshare.net/rosytha1992/rotacion-de-personal-17387881?qid=a1dd00b1-e080-41d3-935b-92802321ca57&v=&b=&from_search=15
- Paredes, M. (2011). *“Rotación de personal en una empresa de ventas al detalle de calzado en Guatemala”*, (Tesis de Maestría). Universidad Panamericana. Guatemala.
- Sarries, S. y Casares, G. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Av. De Valdenigrales, s/n. 28223 Pozuelo de Alarcón. Madrid.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. (5ta ed). México: Mc Graw Hill interamerican.

Anexos

Tabla 3.1.

Entrevista efectuada al señor Vicente Carranza, Diego Alonso ex trabajador del restaurante Paradise Resto Bar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario muy bajo ya que tenía gastos mayoritarios por ser padre de familia y no le alcanzaba...”</i>	El salario que recibía el trabajador que era muy bajo ya que no cubría con sus expectativas.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 700 soles mensuales. Y adicionales algunas propinas de los clientes...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 700 soles mensuales, lo cual era poquísimo.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente de 1 hora a 1 ½ extra a su horario normal...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral pasadas la hora.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...Lamentablemente no era remuneradas estas horas extras y eso era lo que no le gustaba...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...No el local no contaba con un personal de seguridad, ni para los clientes ni para nosotros tampoco existían cámaras de seguridad que sirvan de evidencias de algún robo que hubiera podido haber...”</i>	Las condiciones de seguridad no eran buenas ya que no existía personal de seguridad ni cámaras. Todo ellos conllevaba a encontrarse en un ambiente desprotegido.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No le facilitaban ya que no contaba con una vestimenta adecuada que se identificasen como trabajadores no lo tenían...”</i>	No existía herramientas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones camisa, pantalón y zapatos no brindaba el restaurante.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no tenía contrato, solo era un acuerdo de tiempo ilimitado por parte del trabajador...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si eran los martes o miércoles dependía de la cantidad de clientes que iban a diario...”</i>	Si contaba con un día libre a la semana pero no era fijo.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Era muy mala ya que el jefe era muy autoritario y no permitía que los trabajadores intervengan en nada...”</i>	La relación con el jefe era completamente mala ya que era muy autoritario y no le gustaba aceptar las opiniones de sus trabajadores.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...Para nada el solo veía su crecimiento de él y su negocio el resto no le importaba...”</i>	No existía preocupación alguna por parte del jefe hacia su trabajador de ningún tipo.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“... Por el bajo salario recibido acompañado de la relación que llevaba con mi jefe...”</i>	El motivo de la renuncia fue por bajo salario acompañado de la relación que llevaba con su jefe.

Tabla 3.2.

Entrevista efectuada al señor López Quiroz, Víctor Herman ex trabajador del restaurante Paradise Resto Bar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario muy bajo ya que tenía gastos familiares que atender y no le alcanzaba...”</i>	El salario que recibía el trabajador que era muy bajo ya que no cubría sus gastos familiares.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 800 soles mensuales. Y adicionales algunas propinas de los clientes...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 800 soles mensuales se considera cantidad baja.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente de 1 hora a 1 ½ extra a su horario normal...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral pasadas la hora.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...Para nada no eran remuneradas estas horas extras y se sentía estafado...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...El local contaba con cámara de seguridad pero no funcionaban en un robo o asalto que hubiera podido haber, no existía seguridad contra incendios lo cual era alarmante...”</i>	Las condiciones de seguridad no eran buenas ya que no existían cámaras ni extintor. Todo ellos conllevaba a encontrarse en un ambiente desprotegido y desfavorable.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No le facilitaban ya que la parrilla freidora no estaba en buenas condiciones lo mismo pasaba con los cuchillos y ollas...”</i>	No existía herramientas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones los implementos de cocina son fundamentales lo cual no lo tenía.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no tenía contrato formal solo recomendación...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el día lunes era el día de mi descanso el cual podía pasar tiempo con mi familia...”</i>	Contaba con el día lunes libre lo cual pasaba con su familia.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Era muy mala porque no existía fluidez de palabra ni tampoco congeniaban en alguna idea...”</i>	La relación era mala ya que no existían fluidez ni congenie dad de ambas partes.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, solo le importaba recibir ganancias de sus trabajadores no se preocupaba en nada...”</i>	No existía preocupación alguna por parte del jefe hacia su trabajador de ningún tipo.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“... Por la relación que llevaba con el jefe y tuve una mayor oferta de trabajo donde iba a ganar mejor...”</i>	El motivo de la renuncia fue la mala relación que llevaba con su jefe y la oportunidad que tenía a un trabajo mayor.

Tabla 3.3.

Entrevista efectuada a la señora Montoya Aguilar, Bertta Damaris ex trabajadora del restaurante Paradise Resto Bar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario bajo tenía gastos personales y no me alcanzaba para solventarme...”</i>	El salario que recibía la ex trabajadora era bajo ya que no cubría sus gastos personales.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 800 soles mensuales encargada de caja...”</i>	El salario que recibía dicha trabajadora era de 800 soles mensuales se considera cantidad baja.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente de 1 hora a 2 horas extra a su horario normal...”</i>	La trabajadora si realizaba horas extras en su centro laboral pasadas la hora.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No recibía ninguna recompensa alguna por estas horas realizadas extras a las normales...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...El local contaba con cámara pero no funcionaban a veces faltaba dinero y el dueño me decía que yo era quien lo cogía y siempre había peleas por ese tema del dinero...”</i>	Al no existir presencia de cámaras no había una supervisión adecuada en el área de caja lo cual las condiciones de seguridad eran desfavorables.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No la veces los clientes pagaban con cantidades fuertes y no había sencillos ni una persona para cambio lo cual me dificultaba en la atención...”</i>	La presencia de herramientas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones eran pocas ya que se trataba de dinero.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el martes era mi día libre. Lo usaba para descansar mayormente...”</i>	Contaba con el día martes libre y era usado para descansar de toda la semana abrumadora.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Era mala a raíz de que se perdía dinero de caja y me echaba la culpa a mí las cosas no andaban bien y siempre había percance...”</i>	Llevaban una relación de desconfianza al menos del jefe hacia su trabajadora, lo cual no era favorable.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, siempre andaba amargo y con una desconfianza total, no se preocupaba al contrario se alejaba...”</i>	No existía preocupación alguna por parte del jefe hacia su trabajadora de ningún tipo.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Fueron varios por la relación que llevaba con el jefe, por el bajo salario recibido y las condiciones como trabajaba no me agradaba para nada ...”</i>	Existieron varios motivos para la renuncia fue la mala relación que llevaba con su jefe, al bajo salario y malas condiciones de trabajo.

Tabla 3.4.

Entrevista efectuada al señor Salazar Olortiga, Elmer Alexis ex trabajador del restaurante Paradise Resto Bar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario bajo tenía gastos familiares y no cubrían mis expectativas como trabajador...”</i>	El salario que recibía el trabajador era bajo ya que no cubría sus expectativas familiares.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 1000 soles mensuales encargado de la cocina ...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 1000 soles mensuales se considera cantidad baja.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente al cocina siempre se pasaba de su horario establecido...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral por supuesto que le permitía.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No eran remuneradas y siempre existía este percance con el horario y no había remuneración...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...No existía presencia de cámaras de seguridad en los implementos de cocina faltaban muchas cosas y algunos no estaban en las condiciones de uso...”</i>	La presencia de cámaras es importante y la implementación de cocina es fundamental en cuanto a utensilios en buen estado, lo cual estas condiciones eran malas.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No algunas herramientas como cocinero me faltaba y otras no estaban en condiciones como para usarlo y el jefe no quería cambiarlo y eso era una dificultad...”</i>	Estas herramientas no eran facilitadas por el jefe ya que no quería cambio alguno en su negocio de aquel tiempo.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el miércoles era el día que usaba para descansar mayormente...”</i>	Contaba con el día miércoles libre y era usado para descansar.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...No era muy buena siempre que le decía que renueve los implementos de la cocina se molestaba y me decía que trabaje con las cosas que hay...”</i>	La relación no fue buena por el poco entendimiento del jefe en las cosas que faltaba en la cocina o renovación alguna.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, mostraba preocupación por nadie de sus trabajadores era una persona déspota sin entendimiento...”</i>	No existía preocupación alguna por parte del jefe hacia su trabajador de ningún tipo.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Principalmente por las condiciones que uno trabajaba no eran las adecuadas y personalmente no estaba de acuerdo con todo ello, así mismo el sueldo era bajo...”</i>	Dos motivos fundamentales para la renuncia del trabajador condiciones de trabajo y bajo salario.

Tabla 3.5.

Entrevista efectuada al señor Phang Romero, Héctor Arcadio ex trabajador del restaurante Paradise Resto Bar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario bajo no cubría sus gastos personales y no existía aumento alguno...”</i>	El salario que recibía el trabajador era bajo y no cubría sus gastos personales
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 700 soles mensuales encargado de limpieza...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 700 soles mensuales se considera cantidad baja.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente la limpieza era cada rato que salía la gente de comer y tenía que estar hasta que termine toda la jornada laboral...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral por el mismo puesto que tenía como trabajador de limpieza.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No, no existía ningún tipo de remuneración para nadie en particular...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...No siempre faltaba renovar los implementos de limpieza, la seguridad en el local de algunas instalaciones...”</i>	No eran gratas las condiciones en las que trabajaba dicho trabajador, lo cual no había entusiasmo de seguir laborando.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No en algún tiempo le dije al jefe que renueve las cubetas las escobas y algunos trapos que utilizábamos pero no lo hacía y la vestimenta no era muy grata usarla...”</i>	En su totalidad no le facilitaban las herramientas, necesitaban cambios y no había renovación alguna por parte del jefe.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el lunes era el día que usaba para descansar mayormente...”</i>	Contaba con el día lunes libre y era usado para descansar.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...No era muy buena siempre que le decía que renueve los implementos de limpieza se molestaba y solo me decía ya lo vamos a cambiar y nunca llegaba ese día de cambiarlos...”</i>	La relación no fue buena por el poco entendimiento del jefe en las cosas que faltaba para la renovación de herramientas para la limpieza y seguridad del local.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No mostraba preocupación por nadie de sus trabajadores era una persona ajena a nosotros...”</i>	No existía preocupación alguna por parte del jefe hacia su trabajador de ningún tipo.
¿Usted renunció por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Principalmente por las condiciones laborales y las pocas herramientas que me daban para trabajar y el bajo salario...”</i>	Tres motivos fundamentales para la renuncia del trabajador condiciones de trabajo al no cumplir con sus herramientas y el bajo salario.

Tabla 3.6.

Entrevista efectuada al señor Palacios Núñez, Walter Enrique ex trabajador del restaurante Lucho del Mar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Salario bajo no me pagaban bien pedía aumento y me negaban...”</i>	El salario que recibía el trabajador era bajo no cumplían con un aumento.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 900 soles mensuales fuera de pequeñas propinas que recibíamos de los clientes...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 900 soles mensuales con algunas comisiones extras.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras mayormente teníamos que esperar a todos los clientes que terminen y era ardua la labor...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral por el mismo puesto que tenía como mozo.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No, no existía ningún tipo de remuneración para nadie en particular...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...En el local no había presencia de cámaras ni extintor la seguridad no era muy buena en relación al cuidado de los clientes...”</i>	No existían condiciones de seguridad confiables tanto para los clientes como para los trabajadores.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No siempre nos llamaba el cocinero para ayudarlo a levantar las olas o algún bulto pesado que no se tenía un aparato mecánico que sirva de ayuda...”</i>	No existía facilitación de herramientas ya que carecían de maquinaria para levantar pesos.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...Si pero no con todos contaba con beneficio de julio diciembre canasta navideña, pero no más y la cantidad que nos daban era muy poquísima...”</i>	Si contaba con beneficios sociales, pero existía descontento por la cantidad recibida que era muy baja.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el miércoles era el día que usaba para descansar mayormente...”</i>	Contaba con el día miércoles libre y era usado para descansar.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...teníamos una relación amena en ocasiones por la cantidad de clientes que asistían nos alborotábamos pero después algo tranquilo...”</i>	La relación era amena en un 50% se puede decir que se llevaban bien y si existía una relación llevadera.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No como persona no solo se llevaba una relación maso menos pero no se preocupaba...”</i>	No existía preocupación para su trabajador, solo era relación de trabajo.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Si por el sueldo que era muy bajo y porque tenía otra propuesta de trabajo que me pagarían mejor y no dude en retirarme...”</i>	El bajo salario motivo principal y tuvo una propuesta de trabajo mejor al que tenía lo cual le llevo a renunciar.

Tabla 3.7.

Entrevista efectuada al señor Bustamante Fustamante, Segundo Abel ex trabajador del restaurante Lucho del Mar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Lo considero bajo porque era una cantidad que no me alcanzaba para mis gastos que tenía que hacer...”</i>	El salario recibido era bajo y no era una cantidad que cubría sus gastos que tenía.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 900 soles mensuales fuera de pequeñas propinas que recibíamos de los clientes...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 900 soles mensuales con algunas comisiones extras.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras era un trabajo continuo con los chicos de cocina porque ellos también lo hacían...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral por el mismo puesto que tenía como mozo.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No, no existía ningún tipo de remuneración para nadie en particular...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...En el local no había presencia de cámaras ni extintor la señalización no era visible el cual algunos clientes se quejaban ...”</i>	No existían condiciones de seguridad confiables lo cual es un problema principal en un local.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No siempre encontraba los trapos de limpiar las mesas con grasa y no existían ningún tipo de uniformidad...”</i>	No existía facilidad de herramientas como de uniforme para el cumplimiento de las labores diarias.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...Si pero no con todos contaba con beneficio de julio diciembre canasta navideña, pero no más y la cantidad que nos daban era muy poquísima...”</i>	Si contaba con beneficios sociales, pero existía descontento por la cantidad recibida que era muy baja.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si el martes era el día que usaba para descansar mayormente...”</i>	Contaba con el día martes libre y era usado para descansar.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Teníamos una relación mala era una persona colérica y siempre nos andaba gritando por todo, por lo más mínimo...”</i>	La relación era mala por el carácter de jefe y el trabajador no lo comprendía en su totalidad.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No como persona no se preocupaba por nadie de sus trabajadores siempre era así desinteresado por el personal...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajador como persona ni algún tipo de relación.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Si por el sueldo que era muy bajo no llevábamos una buena relación con el jefe y me enferme al final me tuve que retirar del trabajo...”</i>	El bajo salario y la relación que se llevaba con el jefe conllevaron a su retiro del trabajador acompañado de su enfermedad que tuvo que pasar.

Tabla 3.8.

Entrevista efectuada al señor Alfaro Alvarado, Héctor Benjamín ex trabajador del restaurante Lucho del Mar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Lo considero bajo porque era una cantidad que no me alcanzaba para mis gastos familiares...”</i>	El salario recibido era bajo y no era una cantidad que cubría sus gastos familiares.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 800 soles mensuales fuera de pequeñas propinas que recibíamos de los clientes...”</i>	El salario que recibía dicho trabajador era de 800 soles mensuales con algunas comisiones extras.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras la mayoría de los trabajadores lo hacía...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No, no existía ningún tipo de remuneración para nadie en particular...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario establecido no eran remuneradas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...En el local no había presencia de cámaras la señalización no era pronunciada y los materiales básicos no estaban a la mano ...”</i>	No existían condiciones de seguridad acompañados de materiales básicos que no había a la mano.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No mucho siempre tenía problemas para las herramientas de la mesa como los trapos los ambientadores y algunos tenedores...”</i>	No existía facilidad de herramientas para la mesa ni los utensilios necesarios para el funcionamiento del trabajador.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si pero no era fijo era los lunes o martes dependía del movimiento de los clientes...”</i>	Si contaba con un día libre a la semana pero no era fijo lunes o martes dependiendo del movimiento de los clientes.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Si era una relación que se podía sobrellevar al menos en asuntos laborales si se llevaban las cosas tranquilas...”</i>	La relación era mala por el carácter de jefe y el trabajador no lo comprendía en su totalidad.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No de preocuparse como persona no, la relación solo se llevaba como trabajador a jefe y jefe a trabajador pero no de una preocupación personal...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajador como persona solo era un trato laboral.
¿Usted renunció por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Si principalmente por el bajo salario que recibía por las condiciones laborales que no eran buenas y decidí cambiarme de trabajo...”</i>	El bajo salario acompañado de las condiciones laborales dos de los motivos que decidieron la renuncia del trabajador.

Tabla 3.9.

Entrevista efectuada a la señora Florián Obando, Angelina Janet ex trabajadora del restaurante Lucho del Mar.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Lo considero bajo porque soy madre soltera y tenía gastos que hacer y lo que me pagaban no me alcanzaba...”</i>	El salario recibido era bajo por ser madre soltera tenía muchos gastos que hacer y no le alcanzaba.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 900 soles mensuales...”</i>	El salario que recibía la trabajadora era de 900 soles mensuales.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras si o si teníamos que hacerlo por los clientes que llegaban a consumir y teníamos que esperarlos para limpiar...”</i>	La trabajadora si realizaba horas extras en su centro laboral.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No remuneración no recibía porque el jefe nos decía que era parte de nuestro trabajo y nos daba nada a nadie...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario normal no eran remuneradas ya que eran parte del trabajo que realizaban.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...En cuanto a condiciones de seguridad no mucho porque no había una persona al cuidado de nosotros como trabajadores y con los clientes ...”</i>	Se considera que no existieron condiciones de seguridad en el establecimiento, sobre todo al cuidado de la seguridad.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No a veces faltaba lejía para desinfectar los trapeadores no estaban en buen estado de uso y siempre pedía que sean cambiados pero nada...”</i>	La trabajadora no sentía que eran facilitadas las herramientas que eran usadas para desempeñar su trabajo.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si pero había semanas que no descansaba por el movimiento de clientes y solo era yo la persona encargada de la limpieza...”</i>	Si contaba con un día libre a la semana pero todas las semanas no eran las mismas a veces si a veces no.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Considero que era una relación mala porque no existía ningún tipo de preocupación por las cosas que faltaban y en su mismo negocio...”</i>	La relación era mala mostrando despreocupación alguna para la renovación de sus materiales.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No para nada ni por mí ni por nadie de sus trabajadores solo quería obtener ganancias para el...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajadora como persona.
¿Usted renunció por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Si por la relación que llevaba con el jefe la manera como trabajábamos no me gustaba y sobre todo muy bajo me pagaban...”</i>	Fueron varios motivos de la renuncia mala relación con el jefe condiciones de trabajo malas y el salario bajo. Razones de la trabajadora.

Tabla 3.10.

Entrevista efectuada a la señora Cabanillas Oliva, Kelly Joccy ex trabajadora del restaurante Caribe.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Muy bajo para todo lo que tenía que hacer sentía que me están estafada...”</i>	La expectativa del salario recibido de la trabajadora era bajo y se sentía estafada.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 800 soles mensuales...”</i>	El salario que recibía la trabajadora era de 800 soles mensuales.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras eran mayormente de 1 ½ a 2 horas pero si realizaba horas extras...”</i>	La trabajadora si realizaba horas extras en su centro laboral.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No, eran parte del trabajo diario y no eran remuneradas a casi nadie remuneraban por horas extras...”</i>	Las horas realizadas fuera del horario normal no eran remuneradas ya que eran parte del trabajo que realizaban.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...Considero que no porque no funcionaban las cámaras del local solo estaban de adorno tampoco había extintor y era un peligro...”</i>	Se considera que no existieron condiciones de seguridad en el establecimiento, sobre todo al cuidado de la seguridad.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No yo realizaba dos trabajos por ratos en la cocina y atender y faltaba muchas cosas en la cocina y atención al público...”</i>	No había facilidad de herramientas faltaban en la cocina como en la atención al cliente y no eran facilitadas por el jefe.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si pero había semanas que no descansaba por el movimiento de clientes y solo era yo la persona encargada de la limpieza...”</i>	Si contaba con un día libre a la semana pero todas las semanas no eran las mismas a veces si a veces no.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Era mala la relación con el jefe era muy firme en sus decisiones y quería que nadie de los trabajadores se meta en nada...”</i>	La relación que se llevaba era mala sin permitir la opinión de la trabajadora y demás compañeros.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, no para nada eso no existía con nadie solo era su negocio para el resto no le importaba en nada...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajadora como persona.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Tuve una mayor oferta de trabajo donde me ofrecían pagar mejor y no dude en retirarme, por la mala relación que se llevaba con el jefe y lo poco que me pagaba...”</i>	Motivo del retiro, otra oportunidad laboral con mejor sueldo y se retiró por la mala relación con el jefe.

Tabla 3.11.

Entrevista efectuada al señor Zavaleta Aranguri, Diego Manuel ex trabajador del restaurante Caribe.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...El salario que me pagaban era bajo siempre pedía aumento pero no me lo daban ...”</i>	El salario recibo era bajo y no recibía ningún aumento.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 900 soles mensuales...”</i>	El salario que recibía el trabajador era de 900 soles mensuales.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Si realizaba horas extras eran mayormente de 1 a 2 horas casi todos los días era así...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No para nada trabajábamos más horas pero no nos pagaban a parte de esas horas trabajadas...”</i>	El trabajador no recibía ningún tipo de remuneración por las horas extras trabajadas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...No porque no teníamos uniformidad para el local no había una persona de seguridad en el local y no me sentía seguro ahí...”</i>	Las condiciones de trabajo no eran las adecuadas y existía inseguridad total por parte del trabajador.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No siempre encontraba los trapos de limpiar la mesa llenos de grasa no había un aparato que ayude con el peso de las ollas faltaban cuchillos...”</i>	No había facilidad de herramientas tanto para la cocina como para a atención al público lo cual era una molestia.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si los días miércoles era mi día libre y era utilizado más para descansar...”</i>	El trabajador si contaba con el día miércoles libre que era utilizado para su descanso.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Teníamos una relación llevadera no sé si fue por el trabajo u otra cosa pero si considero que llevaba una relación maso menos bien...”</i>	La relación que se llevaba con el jefe era bueno en términos generales para con su trabajador.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, eso no solo era una buena relación de jefe a trabajador pero no más, no había preocupación por su parte del jefe...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajador como persona.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Tuve una mayor oferta de trabajo porque en lo que no estaba de acuerdo era en el sueldo que pagaba muy bajo era y decidí irme...”</i>	Motivo del retiro, el bajo salario recibido por el jefe y por la oportunidad de otro trabajo que se le presento.

Tabla 3.12.

Entrevista efectuada al señor Vergara Asmad, Carlos Alberto ex trabajador del restaurante Caribe.

Ítems	Respuesta	Conclusión
¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?	<i>“...Considero que era una cantidad muy baja el cual no cubría con mis expectativas como persona...”</i>	El salario recibo era muy bajo al no cumplir con las expectativas del trabajador.
¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?	<i>“...El salario recibido era de 1000 soles mensuales...”</i>	El salario que recibía el trabajador era de 1000 soles mensuales.
¿Realizaba horas extras en la empresa?	<i>“...Siempre me quedaba más tiempo de lo acordado por el mismo movimiento de la gente y como éramos dos personas nos faltaba manos...”</i>	El trabajador si realizaba horas extras en su centro laboral junto con las demás personas de la organización.
¿Estas horas extras eran remuneradas?	<i>“...No para nada trabajábamos más horas pero no recibíamos nada de remuneración por las horas trabajas...”</i>	El trabajador no recibía ningún tipo de remuneración por las horas extras trabajadas.
¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?	<i>“...siempre en la cocina faltaba algunos utensilios como los cuchillos, el horneado no estaba en buenas condiciones no había seguridad...”</i>	Las condiciones de trabajo no eran las adecuadas tanto en los implementos de cocina como en la seguridad.
¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?	<i>“...No como te dije anterior mente no había cuchillos adecuados para su uso la maquinaria de cocina no eran las condiciones de uso...”</i>	No había facilidad de herramientas para la cocina en cuanto a los utensilios necesarios y básicos a utilizar.
¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?	<i>“...No porque no existía ningún contrato formal...”</i>	Al no existir contrato algún no existía ningún tipo de beneficios sociales.
¿Tenía un día libre a la semana?	<i>“... Si los días miércoles era mi día libre y era utilizado más para descansar...”</i>	El trabajador si contaba con el día miércoles libre que era utilizado para su descanso.
¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato	<i>“...Teníamos una relación mala siempre andábamos peleando por cosas materiales de la cocina cuando le decía algo siempre salíamos peleando...”</i>	La relación que se llevaba con el jefe era mala siempre era peleas por algún comentario que hacía el trabajador con respecto a la cocina siempre salían peleando.
¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?	<i>“...No, para nada eso no existía solo veía su interés del en el caso de su negocio sus ganancias para su persona nada más...”</i>	No existía preocupación alguna para su trabajador como persona.
¿Usted renuncio por un motivo en particular o fueron varios motivos?	<i>“...Tuve la oportunidad de irme a otro trabajo donde me pagaban mejor y no dude en hacerlo ya estaba aburrido con la relación que se llevaba con el jefe...”</i>	Motivo del retiro, el bajo salario recibido por el jefe y por tener la oportunidad de ir a otro trabajo mejor acompañado de la relación que llevaba con el jefe.

Guía de entrevista sobre rotación de personal.

Entrevistador: _____.

Entrevistado: _____. Edad: _____.

Dirección: _____.

Lugar (lugar y sitio específico): _____.

Fecha: _____. Hora: _____.

Introducción

La presente entrevista forma parte de un estudio de investigación, el objetivo es recopilar información necesaria para determinar cuáles son los principales factores que han intervenido en la rotación del personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015 – 2016.

Características de la entrevista

De carácter confidencial con una duración de aproximadamente 20 minutos.

Preguntas

- ¿Cómo considera usted el salario que percibió en la empresa?
- ¿Cuánto era el salario que recibía en dicha empresa?
- ¿Realizaba horas extras en la empresa?
- ¿Estas horas extras eran remuneradas?
- ¿Trabajaste con las condiciones de seguridad laboral suficientes?
- ¿Te facilitaron las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo?
- ¿Contaba usted con beneficios sociales en la empresa?
- ¿Tenía un día libre a la semana?
- ¿Cómo fue la relación con su jefe inmediato?
- ¿Tu ex jefe se preocupaba por ti como persona?
- ¿Usted renunció por un motivo en particular o fueron varios motivos?

• Observaciones:

Gracias por dedicarme unos minutos de su tiempo y hablar sobre la problemática que tiene hoy en día la empresa donde laboro en algún tiempo, también le agradezco que haya dedicado tiempo a explicarme los motivos de su retiro de dicho restaurante. Así mismo le agradecería que la información brindada quede en total confidencia y con la posibilidad de participación futura.

Entrevista efectuada al señor administrador Miguel Piminchumo del restaurant Paradise Resto Bar del distrito de Huanchaco año 2016.

Alexandra: Buenas tardes señor Miguel Piminchumo.

Miguel: Buenas tardes señorita Alexandra.

Alexandra: El motivo de mi visita a su establecimiento es porque deseo realizar una investigación para mi trabajo de tesis en la universidad, a cerca del negocio en general que tiene. Y quisiera saber si cuento con su permiso y aprobación para realizar la investigación en su restaurant.

Miguel: Para nosotros como empresa sería importante contar con un trabajo hecho por personas que conocen el mundo empresarial y sobre todo nos ayuden a tener posibles soluciones para algún tipo de problema que se presenta en el negocio. Y si cuenta con el permiso para realizar su investigación requerida.

Alexandra: Agradezco su confianza y permiso para poder realizar dicha investigación. Entonces comenzamos.

Miguel: De acuerdo que es lo que necesita para su investigación.

Alexandra: Señor Miguel necesito saber, actualmente cuáles son los problemas que viene afrontando su restaurant.

Miguel: Bueno, los problema que nosotros consideramos que se presenta en el negocio es que por ejemplo, los clientes no se atreven a degustar los nuevos tipos de comida y sobre todo la sazón en las diferentes comidas que ofrecemos en nuestra carta.

Alexandra: Ah ya y otro problema que haya detectado.

Miguel: Sí, que no tenemos muchos clientes que conozcan el negocio, a veces ellos pasan por afuera pero, no entran a pesar que tenemos nuestro logo en la parte superior del restaurant y para nosotros esta situación se convierte en un problema.

Alexandra: Ya y cuánto tiempo tienen ustedes en el mercado de restaurantes.

Miguel: Nosotros tenemos 3 años en este mercado, cuando llegamos a Huanchaco los restaurantes que ahora son muestra competencia directa ya estaban

trabajando y tenían muchos años trabajando en el mercado de restaurantes y nosotros somos nuevos en este mercado.

Alexandra: Quienes son sus competidores directos en el mercado Huanchaquero de restaurantes.

Miguel: Nuestros competidores directos son: el restaurant Caribe, El restaurant Lucho del Mar y el Mochica de la entrada de Huanchaco. Ellos son los que trabajan con casi la misma carta que nosotros ofrecemos y sobre todo el pescado casi con los mismos estándares de preparación que nosotros realizamos.

Alexandra: Ya y en cuanto a problemas internos con relación a sus áreas o la distribución de su negocio.

Miguel: Con relación a las áreas no tenemos casi problemas los problemas que más se presentan son los que ya le mencione anterior mente, pero si hay un último problema en el negocio. Considero que tenemos un problema de rotación de personal porque se me va el personal ya que se aburren los chicos que atienden cuando no entra gente, y esto es algo que me preocupa.

Alexandra: Claro este si es un problema en donde se tiene que trabajar en ello y sobretodo saber cuál es este factor que está influenciando para que el personal tome esta decisión de retirase del establecimiento laboral.

Miguel: Si y en eso estoy tratando de poder conversar un poco con cada uno de ellos y poder ver qué cosa hacemos al respecto.

Alexandra: Claro entiendo, bueno de mi parte voy a tratar de analizar el caso y poder sacar un problema y posteriormente trabajar en ello y poder brindar posibles soluciones al caso. Por el momento eso es todo en otra oportunidad regreso para seguir conversando. Gracias por la información brindada y estamos en comunicación.

Miguel: De nada nosotros estaremos esperando su visita a nuestro negocio hasta luego.

Alexandra: Hasta luego y muchas gracias.

Factores	Política salarial		Condiciones de trabajo		Socialización con el jefe	Otros	
	Entrevistados	Salario base	Horas extras	Seguridad y salud	Beneficios sociales		Relación con el jefe
Vicente Carranza, Diego Alonso	F1					F2	
López Quiroz, Víctor Herman						F1	
Montoya Aguilar, Bertta Damaris	F1			F2		F3	
Salazar Olórtiga, Elmer Alexis	F1			F2			
Phang Romero, Héctor Arcadio	F1			F2			
Palacios Núñez, Walter Enrique	F1					F2	
Bustamante Fustamante, Segundo Abel	F1					F2	
Alfaro Alvarado, Héctor Benjamín	F1			F2			
Florián Obando, Angelina Janet	F1			F2		F3	
Cabanillas Oliva, Kelly Joccy	F1					F2	
Zavaleta Arangurí, Diego Manuel	F1					F2	
Vergara Asmad, Carlos Alberto						F1	F2
Total	10			5		7	3

Los principales factores que han intervenido en la rotación de personal en los restaurantes del distrito de Huanchaco periodo 2015-2016.

Entrevistados	Política salarial		Condiciones de trabajo		Socialización con el jefe	
	Si fue decisiva	No fue decisiva	Si fue decisiva	No fue decisiva	Si fue decisiva	No fue decisiva
Vicente Carranza, Diego Alonso	✓			✓	✓	
López Quiroz, Víctor Herman		✓		✓	✓	
Montoya Aguilar, Bertta Damaris	✓		✓		✓	
Salazar Olórtiga, Elmer Alexis	✓		✓			✓
Phang Romero, Héctor Arcadio	✓		✓			✓
Palacios Núñez, Walter Enrique	✓			✓		✓
Bustamante Fustamante, Segundo Abel	✓			✓	✓	
Alfaro Alvarado, Héctor Benjamín	✓		✓			✓
Florián Obando, Angelina Janet	✓		✓		✓	
Cabanillas Oliva, Kelly Joccy	✓			✓	✓	
Zavaleta Arangurí, Diego Manuel	✓			✓		✓
Vergara Asmad, Carlos Alberto		✓		✓	✓	

Personas que participaron en la entrevista de los Restaurantes Paradise Resto Bar, Lucho del Mar y Caribe Ubicado en el distrito de huanchaco.

Restaurante	Apellidos y Nombres	Teléfonos
Paradise Resto Bar	Vicente Carranza, Diego Alonso	945564297
	López Quiroz, Víctor Herman	995216370
	Montoya Aguilar, Bertta Damaris	946084263
	Salazar Olortiga, Elmer Alexis	998753195
	Phang Romero, Héctor Arcadio	994653186
Lucho del Mar	Palacios Nuñez, Walter Enrique	957210078
	Bustamante Fustamante, Segundo Abel	956374570
	Alfaro Alvarado, Héctor Benjamin	997337048
	Florian Obando, Angelina Janet	954007086
Caribe	Cabanillas Oliva, Kelly Joccy	942123455
	Zavaleta Aranguri, Diego Manuel	946903361
	Vergara Asmad, Carlos Alberto	946809531

Fotos del restaurante Caribe de Huanchaco.



Fotos del restaurante Lucho del Mar de Huanchaco.



Fotos del restaurante Paradise Resto Bar.

